

IX. ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИКО-МАТЕМАТИЧЕСКОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ. БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА

УДК 338.46

A.V. Shaptala

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF DIGITAL ECONOMY ON THE SERVICES MARKET IN THE RUSSIAN FEDERATION

The article presents various characteristics of the modern services sector, which are formed under the influence of scientific and technological progress and organizational innovations. Based on the inductive approach, the author generalizes the argumentation presented by Russian and foreign researchers regarding the digitalization potential of individual segments of the service sector. The findings on the opportunities that open up to the service sector with the development of digital technologies are based on the analysis of high-quality information and expert assessments. As an element of scientific novelty, the author substantiates the directions of using digital technologies to improve the activities of companies in the service sector.

Keywords: services, digital economy, market, digitalization, digital services, innovations.

А.В. Шаптала¹

АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ НА РЫНОК УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В статье представлены различные характеристики современной сферы услуг, формирующиеся под влиянием научно-технического прогресса и организационных инноваций. На основе индуктивного подхода автор осуществляет обобщение аргументации, приводимой российскими и зарубежными исследователями, в отношении потенциала цифровизации отдельных сегментов сферы услуг. Полученные выводы о возможностях, открывающихся перед сферой услуг с развитием цифровых технологий, основаны на анализе качественной информации и экспертных оценок. В качестве элемента научной новизны выступает проведенное автором обоснование направлений использования цифровых технологий для совершенствования деятельности компаний в сфере услуг.

Ключевые слова: услуги, цифровая экономика, рынок, цифровизация, цифровые сервисы, инновации.

DOI: 10.36807/2411-7269-2020-1-20-95-97

Достижения научно-технического прогресса, цифровые технологии и организационные инновации стремительно меняют сферу услуг. Появляются новые каналы рекламы и продаж, увеличивается количество участников рынка, да и сам рынок в русле всеобщей цифровизации условно поделится на два пространства – реальное и виртуальное. Цифровизация "способствует сокращению издержек и повышению эффективности торговли товарами и услугами" [9. С. 108]. Для выхода на виртуальный рынок не нужен большой начальный капитал ввиду отсутствия потребности в приобретении или аренде офиса, наличии физической площадки для встреч с клиентами [7. С. 40]. Но открывающиеся возможности сопровождаются и появлением новых угроз, связанных, в частности, с ростом конкуренции, неопределённости и рисков. Потребительские предпочтения в современном мире отдаются участникам, которые могут при предоставлении услуг обеспечить не только качество, но и скорость, безопасность, разнообразие, ценовую и территориальную доступность, а также предлагают дополнительные гарантии и сервисы.

Как отмечают Восколович Н.А. и Василькевич Т.Ю., "вклад цифровой экономики в валовой внутренний продукт (ВВП) России в 2017 г. оценивался в 2,8 %, при этом ещё 19 % ВВП формируется от деятельности на интернет-зависимых рынках" [1. С. 411]. В большинстве регионов Российской Федерации разработаны концепции развития цифровой

¹ Шаптала А.В., аспирант; ЧОУ ВО "Балтийская академия туризма и предпринимательства", г. Санкт-Петербург
Shaptala A.V., Postgraduate; Private higher education institution "Baltic Academy of Tourism and Entrepreneurship",
St. Petersburg
E-mail: alexandershaptala108@gmail.com

экономики, которые предусматривают увеличение её вклада в формирование валового регионального продукта [4. С. 50].

Среди сегментов рынка услуг, наиболее подверженных цифровизации, современные исследователи выделяют:

- сферу услуг связи;
- сферу информационных услуг;
- сферу банковских услуг;
- сферу торговли;
- сферу развлечений;
- сферу транспортных услуг в части бронирования и покупки билетов;
- сферу реализации туристских продуктов;
- сферу бронирования жилья, включая гостиничные услуги;
- сферу образования;
- сферу государственных и муниципальных услуг;
- сферу здравоохранения.

Цифровые технологии могут быть использованы в конкурентной борьбе компаниями, действующими на рынке услуг, по следующим направлениям:

- для повышения экономической, социальной и экологической эффективности предоставления традиционных услуг;
- для улучшения различных характеристик обслуживания потребителей;
- для разработки принципиально новых видов услуг.

Громов И.А. под цифровизацией предлагает понимать "замену физических объектов цифровыми, трансформацию реальных операций электронными, то есть внедрение в экономику информационно-коммуникационных технологий, позволяющих, основываясь на методах кодировки и передачи информации, решать разноплановые задачи за кратчайшие промежутки времени" [3. С. 44], а в качестве направления развития цифровой экономики определяет "слияние виртуальных (электронных) и контактных (реальных) услуг, развиваемых для удобства потребителей и бизнеса" [3. С. 43].

Повышение экономической эффективности предоставления традиционных услуг достигается за счёт сокращения расходов на инкассацию денежных средств, полученных от клиентов, на аренду помещений, оборудования, уборку, охрану и другие нужды, связанные с наличием офиса, при переходе на обслуживание клиентов в виртуальной среде. Любарская М.А. и Данилова С.Н. в своём исследовании приводят данные о наметившейся в Российской Федерации в последние годы тенденции увеличения количества пользователей, относящихся как к категории физических, так и юридических лиц, получающих государственные и муниципальные услуги в электронном виде [6. С. 46]. Это позволяет повышать качество услуг [10. С. 102] и при этом экономить бюджетные расходы на региональном и федеральном уровне.

Повышение социальной эффективности при предоставлении услуг в электронном виде проявляется в обеспечении их доступности для лиц с ограниченными возможностями, в обеспечении равных возможностей получения услуг одинакового качества для населения и организаций из различных регионов. Например, ставшие популярными в последнее время виртуальные туры по музеям и другим достопримечательностям позволяют жителям отдалённых уголков без дополнительных расходов посетить самые популярные объекты.

В качестве фактора повышения экологической эффективности при переходе на обслуживание в электронном виде может рассматриваться сокращение использования ресурсов при предоставлении услуг. Электронный документооборот обеспечивает экономию бумаги, чернил, картриджей для принтеров и копиров, транспортных расходов на доставку документов от отправителя к получателю.

Цифровые технологии в отношении традиционных услуг позволяют улучшить такие характеристики их предоставления, как скорость, комфортность, доступность, безопасность и другие. Например, тенденция цифровизации сферы развлечений сделала популярными такие направления, как онлайн игры, просмотр фильмов и музыкальных клипов в Интернете. Всем этим можно комфортно пользоваться, не выходя из дома. Услуги связи также стали более удобными. Даже если речь идёт об отправке обычных писем, то их доставку можно отследить в Интернете.

Появление принципиально новых услуг напрямую связано с развитием технологий и технических средств. Например, вслед за предоставлением услуг мобильной связи появились видеозвонки, возможность участия в звонках не двух, а нескольких абонентов.

Морозов М.А. и Морозова Н.С. к наиболее перспективным технологиям, которые оказывают влияние на появление принципиально новых услуг относят "искусственный

интеллект, виртуальную и дополненную реальность, большие данные, технологии блокчейн, интернет вещей, 3D печать, интеллектуальные датчики" [8. С. 102], а Коробейникова О.М. также упоминает о важности учёта облачных и мобильных технологий и открытых интерфейсов [5. С. 79].

Восколович Н.А., проводя анализ пилотного расчёта национального индекса развития цифровой экономики, отмечает, что "по данному индексу Россия занимает 23 место со значением показателя 0,458. Из 32 стран, по которым определялся индекс, в тройку лидеров попали Швеция (0,641), Норвегия (0,640), Дания (0,623) при среднем значении индекса по обследованным странам 0,521" [2. С. 19].

Для рационального использования огромных возможностей, открывающихся перед сферой услуг с развитием цифровых технологий, необходимо основываться на методическом подходе, учитывающем экономическую целесообразность, социальную приемлемость, экологическую и физическую безопасность. На уровне отдельных компаний в сфере услуг условием выживания в турбулентной среде виртуального рынка становится разработка и реализация адекватных стратегий развития, а на уровне стран построение цифровой экономики становится одним из конкурентных преимуществ, которое нельзя упустить.

Список использованных источников

1. Восколович Н.А., Василькевич Т.Ю. Особенности развития электронных услуг в цифровом обществе // Государственное управление. Электронный вестник. – 2018. – № 68. – С. 410-425.
2. Восколович Н.А. Измерение влияния цифровой трансформации сферы услуг на качество жизни населения // Государственное управление. Электронный вестник. – 2019. – № 75. – С. 6-23.
3. Громов И.А. Влияние цифровых технологий на сферу государственных и бизнес-услуг в России // Проблемы современной экономики. – 2018. – № 3(67). – С. 43-47.
4. Ерохина Ю.В., Гагарина Г.Ю. Особенности развития цифровой экономики в Северо-западном федеральном округе: проблемы и перспективы // Вестник Российского экономического университета им Г.В. Плеханова. – 2019. – № 3(105). – С. 49-68.
5. Коробейникова О.М. Актуализация концептуальной модели платёжного рынка в цифровой экономике // Теория и практика общественного развития. – 2017. – № 11. – С. 77-80.
6. Любарская М.А., Данилова С.Н. Организационно-правовые требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг // Экономический вектор. – 2018. – № 3(14). – С. 45-47.
7. Любарская М.А., Козлов А.Ю. Роль инвестиционных решений в обеспечении развития предприятия // Экономический вектор. – 2018. – № 3(14). – С. 39-42.
8. Морозов М.А., Морозова Н.С. Развитие цифровой сервисной экономики и её влияние на рынок труда // Сервис plus. – 2018. – № 1(12). – С. 100-107.
9. Сычёва К.Г. Экспортный потенциал России в условиях цифровизации // Международная торговля и торговая политика. – 2019. – № 2(18). – С. 107-121.
10. Mergel I. Digital Service Teams in Government // Government Information Quarterly. – 2019. – V. 36. – P. 101-117.